

Министерство труда и социального развития Новосибирской области
Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»

Аналитическая справка

По результатам анкетирования клиентов ГБУ НСО «Центр «Виктория»
по независимой оценке качества работы учреждения за IV квартал 2023 г.



«19» января 2024 г.

Директор

Ю.А. Гужов

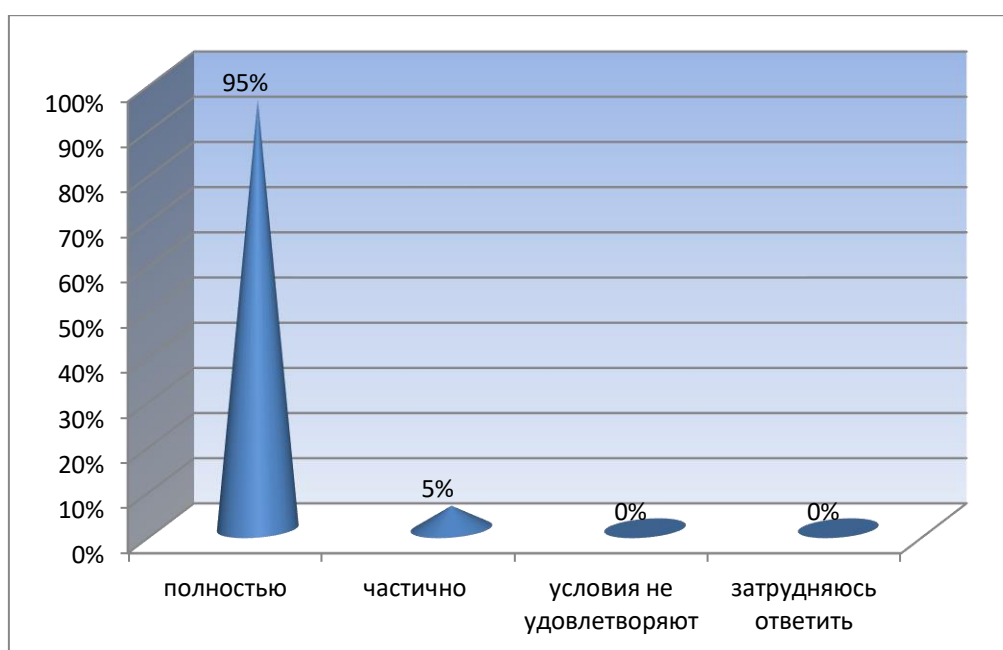
Новосибирск 2024 г.

В ГБУ НСО «Центр «Виктория» (далее – Учреждение) систематически проводится независимая оценка качества работы учреждения. В связи с этим, в учреждении проводится анкетирование законных представителей несовершеннолетних, прошедших курс социальной реабилитации

Цель мониторинга – оценка качества работы Учреждения, улучшение качества обслуживания клиентов.

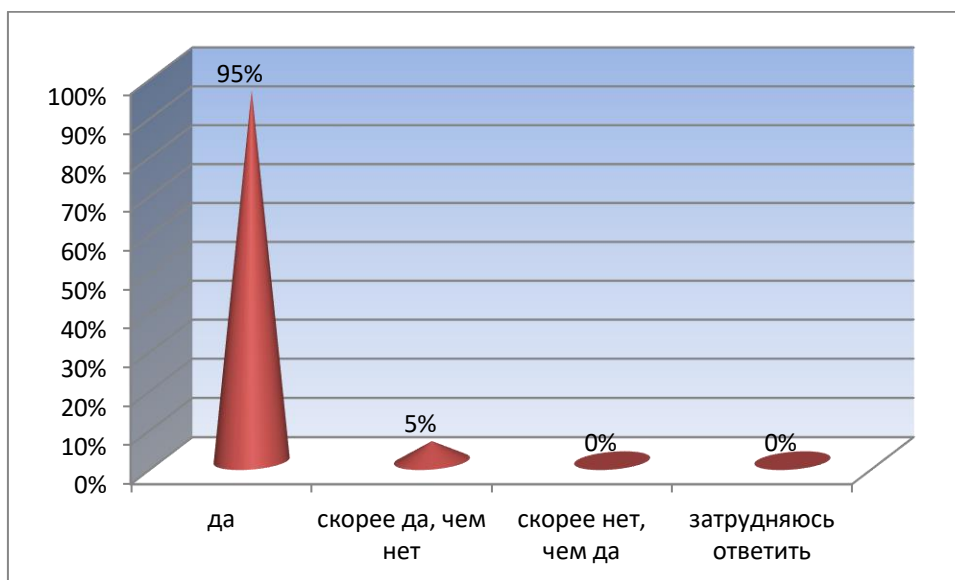
За IV квартал 2023 года из учреждения выбыло 43 несовершеннолетних. В анкетировании за IV квартал 2023 г. приняло участие 20 семей.

• **Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Вам здесь комфортно?**

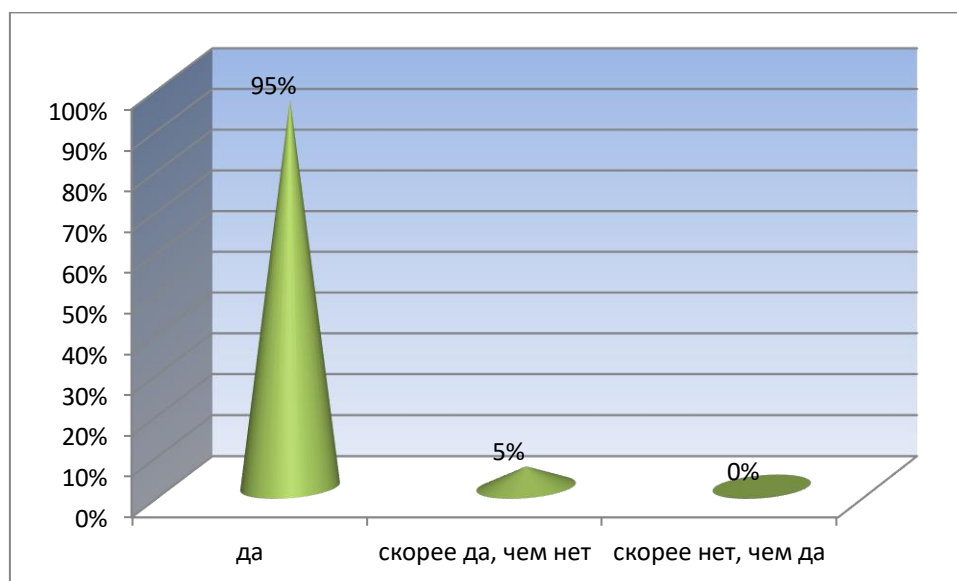


По результатам анкетирования видно, что 95 % опрошенных полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 5% условия удовлетворяют частично.

- **Довольны ли Вы работой работников нашей организации?**

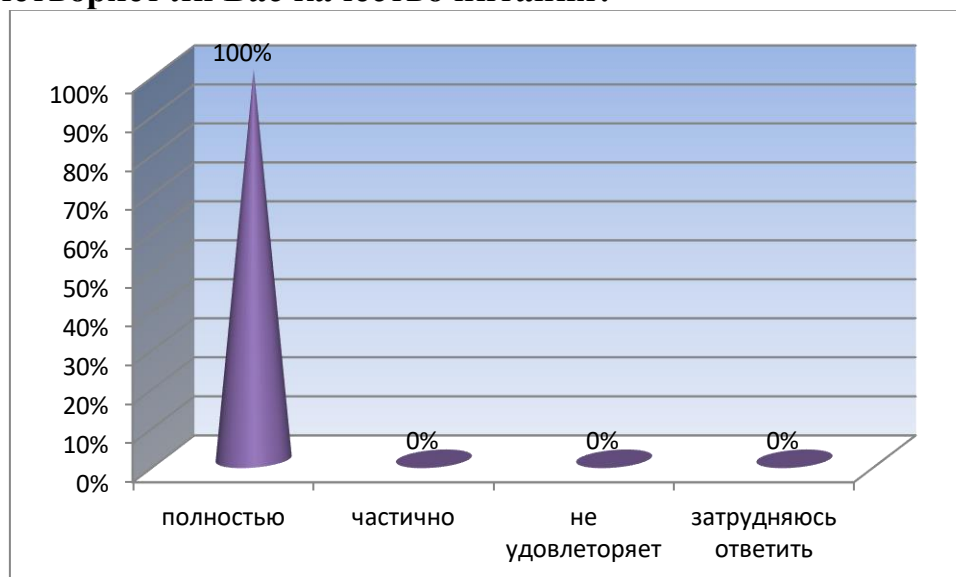


- **Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?**



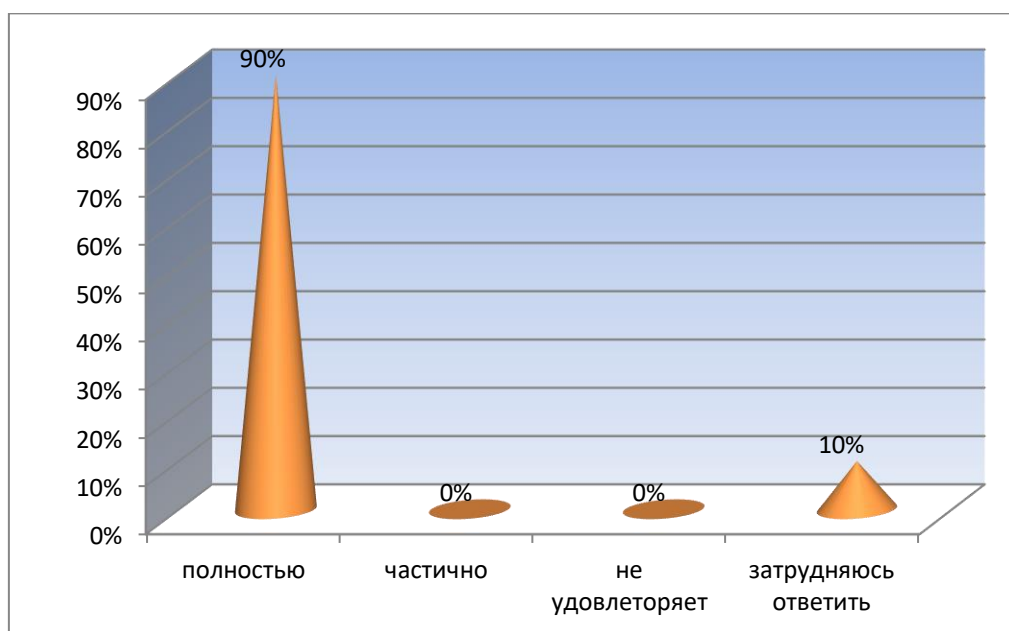
100 % респондентов устраивают взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра, оценивают их как положительные.

- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



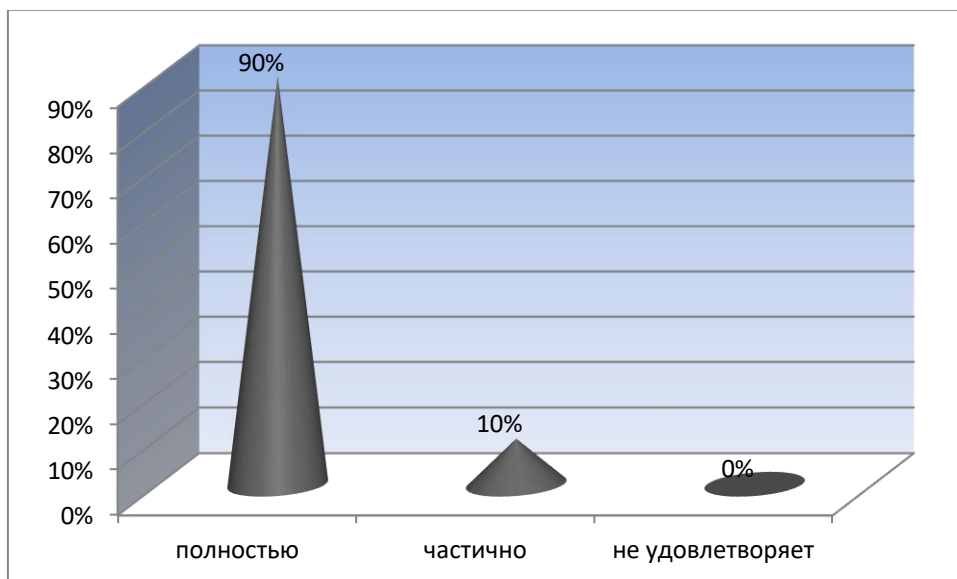
Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 100 % опрошенных клиентов.

- **Удовлетворяет ли Вас температурный режим, оформление и освещение комнат?**



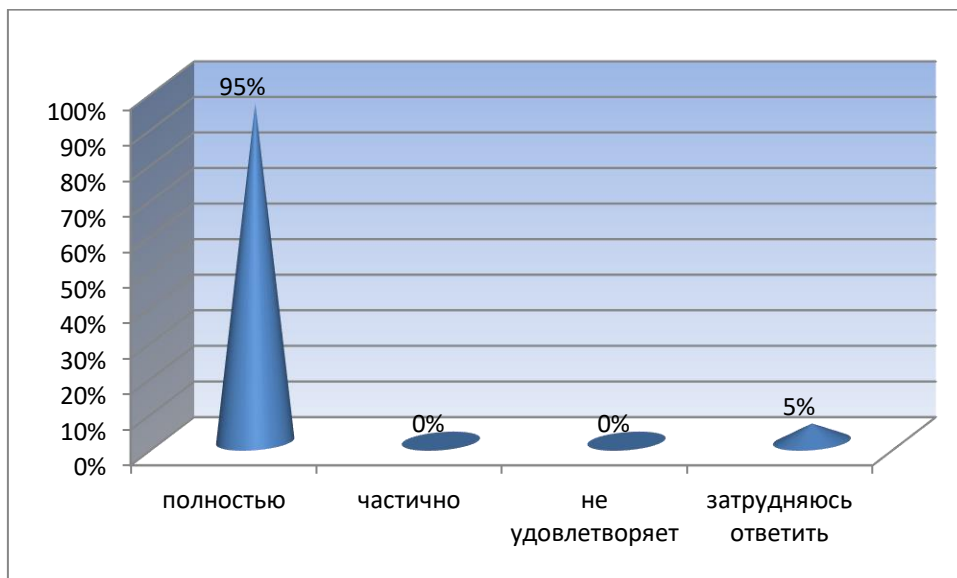
Полностью удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат в Учреждении 90 % респондентов, 10 % затруднились ответить на данный вопрос

- **Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи?**



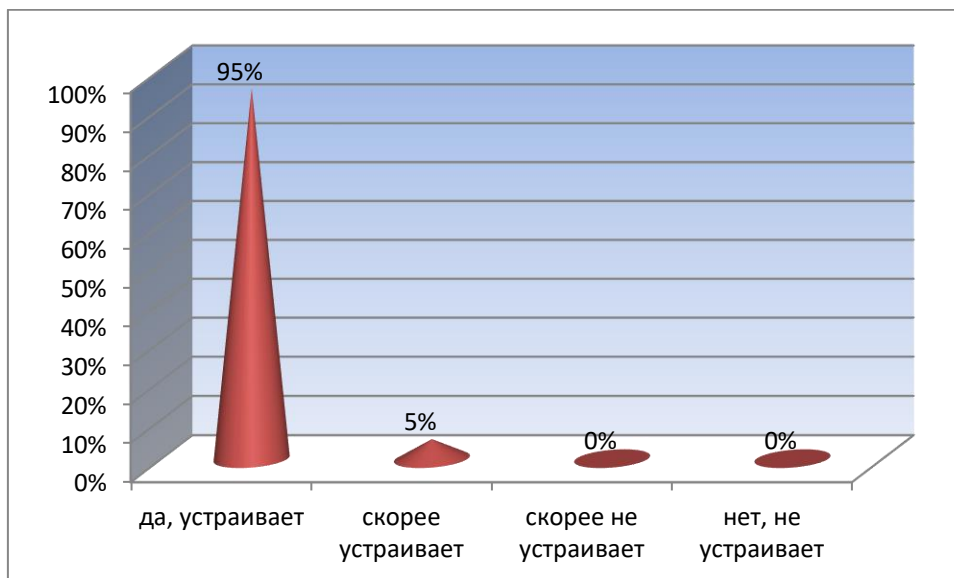
90% респондентов полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении опрошенных клиентов, 10% опрошенных частично удовлетворены условиями хранения личных вещей.

Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).



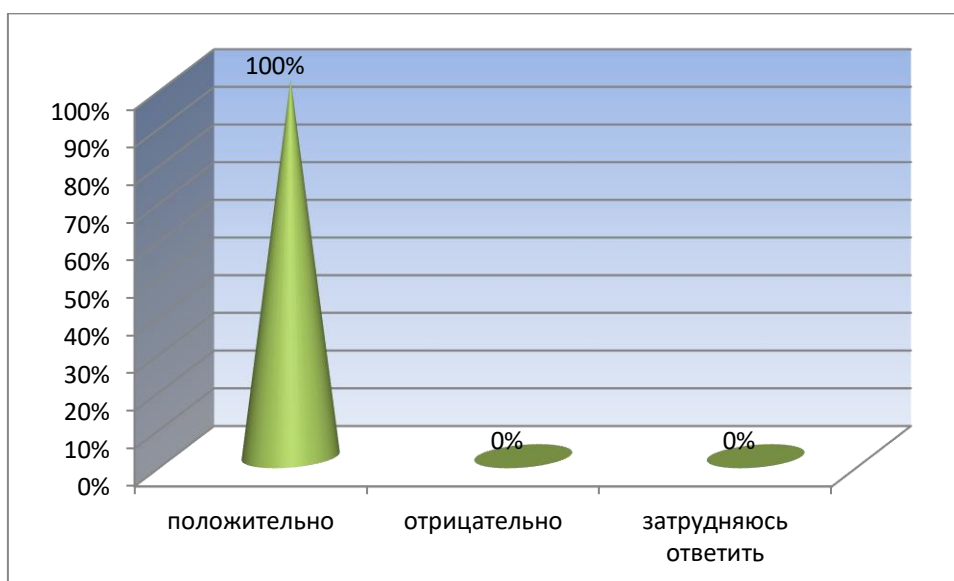
95% опрошенных положительно оценивают деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 5 % опрошенных затруднились дать ответ на вопрос.

- **Устраивает ли Вас уровень правовой помощи, оказываемой работниками нашего учреждения по обеспечению и защите прав?**



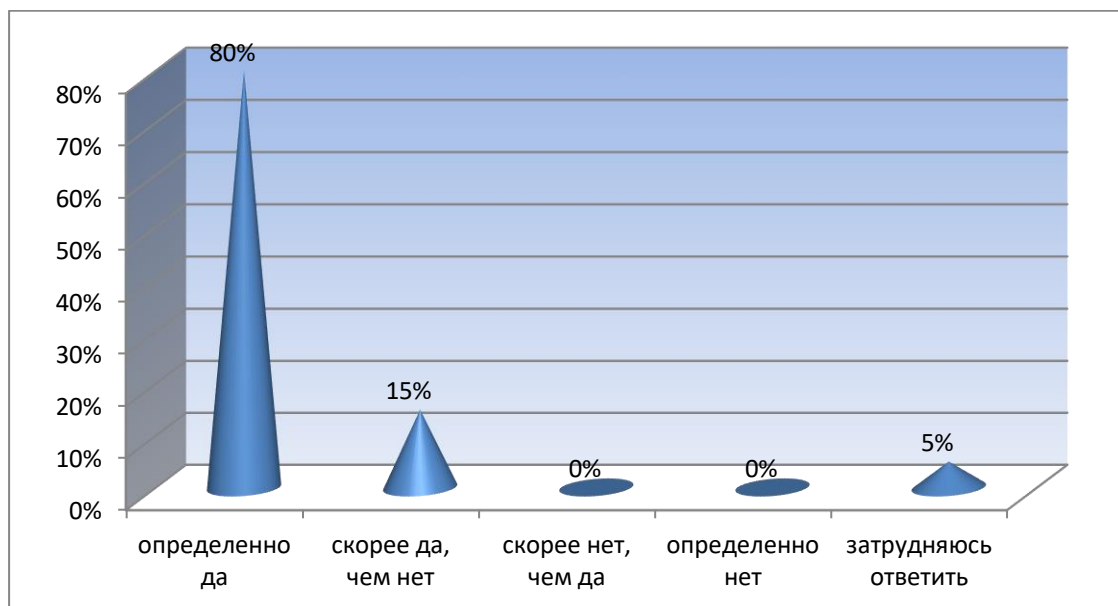
По результатам анкетирования 100 % опрошенных устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

- **Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?**



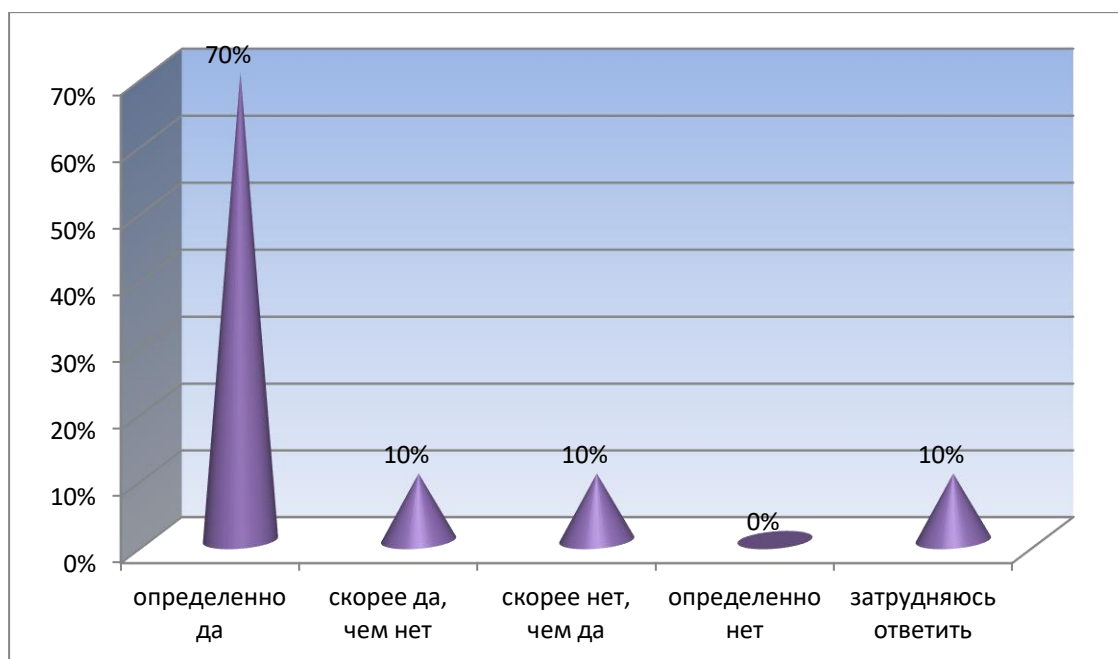
Качество социально-медицинской помощи положительно оценили — 100 % респондентов.

- **Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в нашей организации?**



В результате предоставления социальных услуг 95 % клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону, 5% не отметили положительных изменений.

- **Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг?**



80 % респондентов посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг, 10% скорее не будут советовать своим близким и знакомым обращаться в наше учреждение, затруднились ответить на этот вопрос – 10%.

В результате анкетирования клиентов можно сделать следующие выводы:

- большинство клиентов удовлетворены качеством предоставления правовой и социально-медицинской помощи, организацией досуговой деятельности, деятельности по установлению благоприятного психологического климата, материально-техническим оснащением учреждения, качеством питания;

- взаимоотношения с персоналом и специалистами учреждения оцениваются клиентами Центра как положительные и устраивают большинство опрошенных;

- большинство клиентов отмечают положительные изменения в жизни, в сложившейся ситуации, они бы посоветовали своим близким и знакомым, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг.